Niveau(x) d'enseignement : 7
Centre d'intérêt : 350

Numéro EDUQ : 9570573

Bellemare, Pierrette.

Analyse de la situation de travail des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis / [conceptrice-directrice, Pierrette Bellemare].
-- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1994.
v, 42 p. ; 28 cm.

Code : 9495-0028, 17-4502

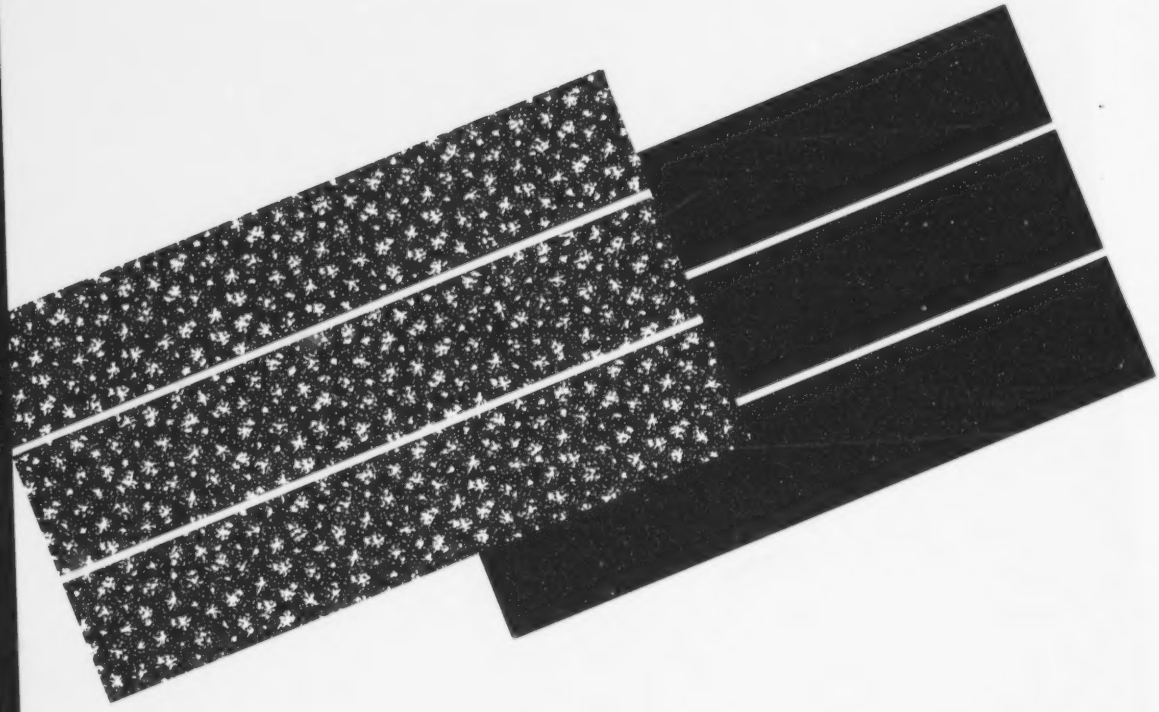
ISBN 2-550-09796-3

Vedette(s)-secondaire(s) : Québec (Province). Ministère de l'éducation

Descripteur(s) : Conseiller * Reconnaissance des acquis * Analyse de tâches * Description de tâches * Caractéristiques professionnelles * Formation professionnelle * Collégial (Ordre d'enseignement)

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail des conseillers en reconnaissance des acquis. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Ils identifient également les habiletés et les attitudes nécessaires à l'exercice de cette fonction, discutent des prospectives et formulent des suggestions relatives à la formation et au développement d'instruments de travail nécessaires à l'accomplissement de la tâche.

# ANALYSE DE LA SITUATION DE TRAVAIL DES CONSEILLÈRES ET DES CONSEILLERS EN RECONNAISSANCE DES ACQUIS



REÇU le
- 1 MAI 1995
Rép:.....

93-70373

GIALE

# ANALYSE DE LA SITUATION DE TRAVAIL DES CONSEILLÈRES ET DES CONSEILLERS EN RECONNAISSANCE DES ACQUIS

SEPTEMBRE 1994

30000007070885

## ÉQUIPE DE PRODUCTION

L'analyse de la situation de travail des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis a été effectuée sous la responsabilité des personnes suivantes :

**Pierrette Bellemare**
Collège Édouard-Montpetit
Conceptrice - rédactrice
Secrétaire de l'atelier

**Claudine Dupré**
Conseillère technique en élaboration de programmes
Animatrice de l'atelier

**Mise en pages**
Célyne Bourgault

**Gouvernement du Québec**
**Ministère de l'Éducation, 1994 — 9495-0028**

**ISBN : 2-550-09796-3**

**Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 1994**

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger le texte. En revanche, nous avons utilisé les appellations «conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis», puisqu'elles désignent les personnes exercant la fonction de travail considérée dans notre étude.

## REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier toutes les conseillères et tous les conseillers en reconnaissance des acquis qui ont participé à l'atelier portant sur l'analyse de situation de travail, les 26, 27 et 28 avril 1993, au Centre des services aux entreprises du collège Édouard-Montpetit. Leur collaboration et leur compétence nous ont permis de réunir l'information nécessaire à la définition de la fonction de travail considérée dans le présent document.

Les membres de l'équipe de production tiennent également à remercier MM. Claude Proulx, de la Direction générale de l'enseignement technique et professionnel, et Gérard Tremblay, coordonnateur à l'Éducation des adultes du cégep d'Alma, qui ont assisté à une partie des travaux de l'atelier et qui nous ont ainsi préciser certains aspects de la fonction de travail analysée ci-après.

## COMPOSITION DE L'ATELIER

L'atelier portant sur l'analyse de situation du travail a réuni dix conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis qui venaient de différentes régions du Québec et dont neuf d'entre-eux appliquaient le nouveau mode de financement de la reconnaissance des acquis. Ont participé à l'atelier les personnes dont les noms suivent :

| *NOMS* | *ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT COLLÉGIAL* |
|---|---|
| Lise T. Barrette | Cégep de Jonquière |
| Claude Beauchamp-Blais | Cégep de Maisonneuve |
| Christiane Buffin | Cégep de Rimouski |
| Marie-Claude Frenette | Cégep de Maisonneuve - Institut de chimie et de pétrochimie |
| Hélène Hamel | Cégep André-Laurendeau |
| Jean-Pierre Hébert | Cégep Ahuntsic |
| Marie Ouellet | Cégep de l'Outaouais |
| Aline Savard | Cégep Édouard-Montpetit |
| Michèle Thibaudeau | Cégep Montmorency |
| Gilles Tremblay | Collège Marie-Victorin |

# TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION GÉNÉRALE ..... 1

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA FONCTION DE TRAVAIL ..... 3
   1.1 Déroulement de l'atelier ..... 3
   1.2 Définition de la fonction de travail ..... 4
   1.3 Contexte général de l'exercice des tâches ..... 5

2. ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS ..... 11
   2.1 Tableaux des tâches, des opérations et des sous-opérations ..... 12
   2.2 Applicabilité du contenu des tableaux aux services donnés aux organismes et aux entreprises ..... 27
   2.3 Indices relatifs à la fréquence, à l'importance et au degré de difficulté des tâches ..... 29

3. CONTEXTE DE RÉALISATION DES TÂCHES ..... 31
   3.1 Services aux individus ..... 31
   3.2 Services aux organismes et aux entreprises ..... 32
   3.3 Groupes ethniques et personnes immigrantes ..... 33
   3.4 Ouvrages et textes de référence utilisés ..... 33
   3.5 Matériel utilisé ..... 34

4. HABILETÉS ET ATTITUDES NÉCESSAIRES ..... 35
   4.1 Habiletés cognitives ..... 35
   4.2 Habiletés liées à la communication interpersonnelle ..... 37
   4.3 Habiletés personnelles ..... 38
   4.4 Attitudes ..... 38

5. PROSPECTIVES ..... 39

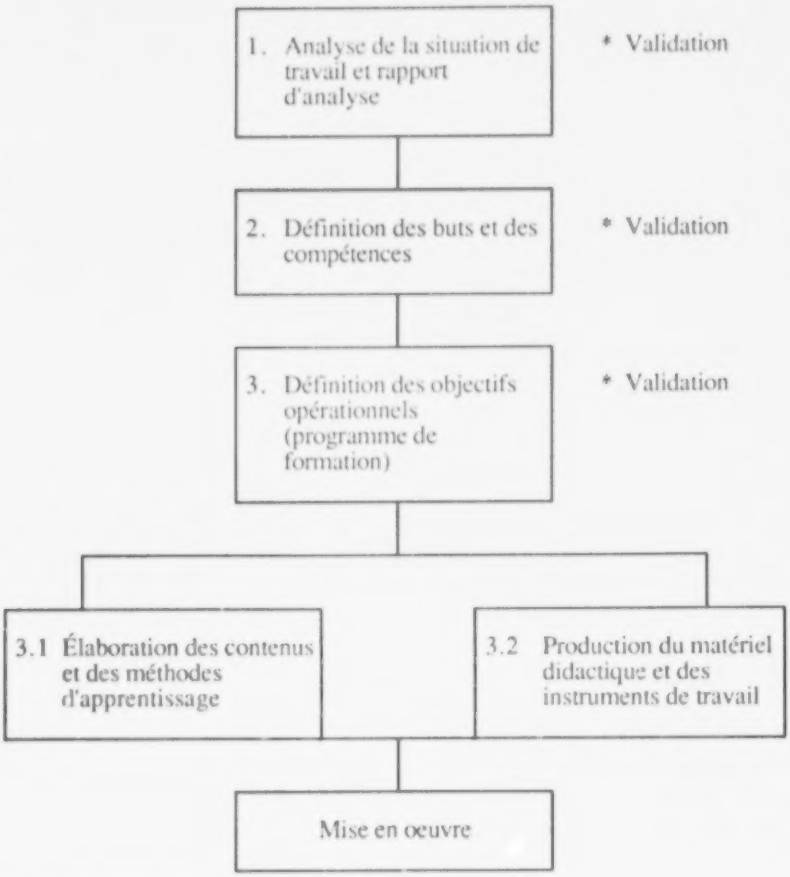
6. SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION ET À LA CONCEPTION DES INSTRUMENTS DE TRAVAIL ..... 40
   6.1 Perfectionnement initial ..... 40
   6.2 Perfectionnement continu ..... 40
   6.3 Possibilité d'exploiter le matériel et les ressources disponibles ..... 41
   6.4 Conception de nouveaux instruments de travail ..... 41

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Dans le projet qu'il a présenté, le collège Édouard-Montpetit prévoit que le programme de perfectionnement à mettre en oeuvre sera élaboré selon l'approche dite «par compétences». L'un des déterminants essentiels à l'élaboration d'un programme de formation par compétences est l'atelier portant sur l'analyse de la situation de travail parce que cet atelier a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuieront les objectifs du programme. Le schéma de la page suivante nous permet de déterminer la place qu'occupe l'analyse de situation de travail des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis pour chacune des étapes d'élaboration du programme de perfectionnement.

Dans le présent rapport, on trouvera reproduite le plus fidèlement possible l'information recueillie au cours de l'atelier. Dix conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis ont tracé un portrait relativement complet et actuel de l'exercice de leur travail. Ils se sont entendus sur une définition commune de la fonction elle-même; d'un commun accord, ils ont brossé un tableau des tâches et des opérations et ont précisé les conditions et les difficultés liées à l'exercice de leur travail. Ils ont déterminé les habiletés et les attitudes nécessaires à l'exercice de cette fonction et discuté des prospectives pour l'avenir. Enfin, ils ont formulé des suggestions relativement à la formation et au développement des instruments de travail qu'ils jugent nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches.

## ÉTAPES DE L'ÉLABORATION DU PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT EN RECONNAISSANCE DES ACQUIS



# 1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA FONCTION DE TRAVAIL

## 1.1 Déroulement de l'atelier

L'atelier portant sur l'analyse de la situation de travail des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis s'est déroulé selon un ordre rigoureux d'exercices et d'activités dont le but a été de définir avec le plus de précision possible l'ensemble des tâches, des opérations et des sous-opérations que comporte l'exercice de ce travail. L'atelier s'est déroulé de la façon suivante :

Première journée :
- Description générale de la profession .
- Détermination des tâches et des opérations.

Deuxième journée :
- Établissement d'un consensus sur un tableau des tâches et des opérations effectuées par les conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis.

Deuxième et troisième journée :
- Description des sous-opérations et du contexte de réalisation pour chacune des tâches.
- Définition des connaissances, habiletés et attitudes requises.
- Discussions sur les prospectives.
- Suggestions relatives aux besoins de formation et aux besoins d'élaboration des instruments de travail.

## 1.2 Définition de la fonction de travail

La présente analyse porte sur la fonction des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis extrascolaires oeuvrant dans les établissements d'enseignement collégial. Elle tient compte de l'ensemble des tâches exercées par ces conseillers auprès d'individus, d'organismes et d'entreprises. Dans les collèges, cette fonction est effectuée, selon le cas, par un conseiller pédagogique ou par un aide pédagogique individuel.

Les principales tâches de la fonction de conseillère ou de conseiller en reconnaissance des acquis sont les suivantes :

**Tâche 1 :** **Accueillir la clientèle (individu, organismes ou entreprises)**

**Tâche 2 :** **Analyser le dossier scolaire et extrascolaire du client**

**Tâche 3 :** **Encadrer la démarche du candidat**

**Tâche 4 :** **Coordonner les activités relatives à l'évaluation des acquis et à la formation manquante**

**Tâche 5 :** **Gérer le secteur de la reconnaissance des acquis**

**Tâche 6 :** **Assurer la promotion et le développement du secteur de la reconnaissance des acquis**

L'ensemble des tâches décrites représente le travail accompli dans le domaine de la reconnaissance des acquis à l'enseignement collégial. Cette description nous permet de dégager un système de référence commun établi à partir de personnes représentatives. Nous tenons à préciser, toutefois, que les tâches 5 et 6 sont présentement exercées par des conseillères et des conseillers dans certains établissements d'enseignement collégial lorsque l'organisation et la nature des tâches le nécessitent. Dans d'autres établissements d'enseignement collégial, ces tâches sont exercées par du personnel cadre.

### 1.3 Contexte général de l'exercice des tâches

L'analyse de la situation de travail des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis nous révèle que la plupart des personnes qui ont participé à l'atelier exercent d'autres fonctions en plus de celles qui sont liées aux tâches particulières de la reconnaissance des acquis. Elles exerçent, selon le cas, des tâches de conseillères et conseillers pédagogiques dans les programmes de formation créditée ou dans les programmes de formation sur mesure ou des tâches d'aide pédagogique. La durée du travail consacré à la reconnaissance des acquis varie d'une demi-journée à cinq jours par semaine selon le volume de tâches et le degré d'implication de l'établissement d'enseignement collégial au secteur de la reconnaissance des acquis. La majorité des personnes participant à l'atelier relèvent du coordonnateur des Services de l'éducation des adultes, tandis que quelques-unes relèvent du directeur des Services pédagogiques.

Dans les pages qui suivent, nous présentons les liens qui existent entre différents intervenants et différents services, nous expliquons le chevauchement des tâches de la conseillère et du conseiller en reconnaissance des acquis et d'autres tâches et décrivons le caractère précaire du dossier.

### 1.3.1 Intervenants et services en lien avec les conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis

Dans l'exercice de ses fonctions, la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis collabore fréquemment avec les intervenants et les services suivants :

- les aides pédagogiques (lien le plus important);
- les conseillers et conseillères d'orientation;
- les conseillers et conseillères en information scolaire et professionnelle;
- les conseillers et conseillères en formation créditée de l'Éducation des adultes;
- les conseillers et conseillères en mesure et évaluation;
- les coordonnateurs et coordonnatrices de département;
- les enseignants et enseignantes;
- le ou la registraire;
- le coordonnateur ou la coordonnatrice des services de l'Éducation des adultes;
- le directeur adjoint ou la directrice ajointe des Services pédagogiques;
- le directeur ou la directrice des Services pédagogiques;
- le directeur ou la directrice du personnel;
- les conseillers et conseillères pédagogiques d'autres collèges et de commissions scolaires;
- le Service des communications du collège;
- la Direction générale de l'enseignement collégial;
- le Service d'équivalence du ministère de l'Éducation;
- les responsables des organismes travaillant avec des personnes immigrantes;
- le Service d'accueil et de référence;
- le Service externe de la main-d'oeuvre;
- le Service régional d'admission.

De plus, la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis lorsqu'il exerce ses fonctions dans les organismes et dans les entreprises, il collabore avec les intervenants et les services suivants :

- les conseillers et conseillères en formation sur mesure;
- les pigistes (formateurs, formatrices, conseillers et conseillères);
- les responsables des ressources humaines des entreprises;
- la Société québécoise de la main-d'oeuvre;
- les responsables des associations et des corporations professionnelles;
- les responsables des syndicats;
- le Centre d'emploi et immigration Canada;
- la Société de développement industriel;
- la Chambre de commerce;
- le Comité d'adaptation de la main-d'oeuvre (CAMO).

Ces nombreux contacts exigent de la part des conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis une coordination constante de leurs tâches et une grande disponibilité afin d'assurer une collaboration continue à l'ensemble de ces personnes.

### 1.3.2 Chevauchement des tâches

Les participants signalent que la tâche relative à la reconnaissance des acquis scolaires et la tâche relative à la reconnaissance des acquis extrascolaires se chevauchent. Selon la structure organisationnelle des collèges, ces deux tâches distinctes peuvent être exercées par la même personne ou par des personnes différentes (aide pédagogique ou conseillère et conseiller en reconnaissance des acquis). En effet, ces deux spécialistes possèdent la compétence pour faire le bilan des acquis d'une personne et pour délivrer, s'il y a lieu, des équivalences de scolarité. Afin de ne pas ralentir le processus d'analyse du dossier, il devient nécessaire d'établir une collaboration constante entre ceux-ci.

Le bilan que l'on fait des acquis d'une candidate ou d'un candidat crée également le chevauchement de certaines tâches des conseillers d'orientation et des conseillers en information scolaire et professionnelle. Selon les participants, cette situation ne pose cependant pas de problème.

Des pratiques non officielles de conseillère et de conseiller en reconnaissance des acquis exercées par des enseignants dans leur département ont des répercussions sur le financement des activités de la reconnaissance des acquis. Par exemple, une entente convenue entre l'enseignant et l'élève permet à celui-ci de se retirer d'un cours ou d'une partie d'un cours auquel il est inscrit, et de ne se présenter qu'aux tests. Lorsqu'elle est appliquée à l'intérieur des stages des programmes de formation professionnelle, cette pratique peut soulever pour l'enseignant un conflit d'intérêts. En effet, la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis crédite au dossier de l'élève les parties théorique et pratique du stage tandis que l'enseignant peut trouver avantageux de dispenser la partie théorique et ne reconnaître que la partie pratique du stage puisqu'il sera rémunéré pour l'ensemble du cours.

De même, les responsabilités sont mal définies lorsqu'il s'agit de fournir les renseignements sur la reconnaissance des acquis. En effet, il arrive que le personnel de soutien et les conseillers en formation créditée effectuent cette tâche sans être bien préparés.

### 1.3.3 Diversité des pratiques

L'expérimentation d'un nouveau mode de financement nous a permis de définir d'un commun accord les six (6) étapes de l'acheminement du dossier d'une candidate ou d'un candidat en vue de la reconnaissance des acquis.

Ces six étapes sont :

- l'accueil et la clarification du projet de formation et de carrière;
- l'identification des acquis;
- la démonstration des acquis;
- l'évaluation des acquis;
- l'encadrement de la formation manquante;
- la sanction des acquis.

Toutefois, les conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis constatent que leurs tâches peuvent différer d'un établissement d'enseignement collégial à un autre :

- **selon leur fonction et la place qu'ils occupent dans leur établissement ;**

Relèvent-ils des services de l'éducation des adultes, des services de l'enseignement régulier ou des services aux entreprises ? Qu'ils soient aides pédagogiques, conseillers ou conseillères des programmes de formation à unités ou conseillers ou conseillères des programmes de formation sur mesure, ces spécialistes aborderont la reconnaissance des acquis d'une façon différente :

- **selon leur approche et celle de l'établissement ;**

S'agit-il de la constitution d'un portfolio, de la passation de tests ou de l'établissement de tables d'équivalences ?

- **selon leur compétence;**

Possèdent-ils une formation en orientation scolaire ? Sont-ils d'anciens enseignants ? Ont-ils une formation en gestion ? Quelle est leur expertise ?

### 1.3.4 Précarité du dossier

En grande partie confié à des professionnels engagés comme chargé de projet pour un contrat d'une durée d'un an, le dossier sur la reconnaissance des acquis extrascolaires repose sur l'engagement des directions des établissements d'enseignement collégial de même que sur la ténacité des conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis appelés avec justesse **«porteurs de dossier»**. Le départ de ces personnes entraînerait-il, dans ces établissements, la remise en question, voire la cessation des tâches liées à la reconnaissance des acquis ? Certains participants craignent qu'un roulement de personnel important affecterait la relation de confiance et la collaboration établies avec les enseignants. Selon eux, un service de reconnaissance des acquis, bien structuré, fait acquérir chez le personnel le réflexe de s'y référer.

La tendance actuelle de confier d'autres tâches aux conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis, afin d'autofinancer le secteur, freine le développement de ce service et ne fait qu'accroître son caractère déjà précaire. Le manque de ressources financières destinées à élaborer de nouveaux instruments d'évaluation et le surplus de tâches amènent un plafonnement du volume des activités. C'est pourquoi, les participants affirment que, d'une part toutes les demandes ne sont pas adressées à la reconnaissance des acquis mais que, d'autre part, ils n'auraient pas tous les instruments d'évaluation nécessaires pour traiter l'ensemble des demandes.

Les conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis peuvent répondre aux demandes qui leur sont présentées qu'en n'utilisant les instruments d'évaluation dont ils disposent. Ils peuvent donc difficilement travailler au développement du dossier. Les possibilités actuelles de développement consistent à s'associer à d'autres dossiers de développement pédagogique ou à participer, par l'intermédiaire de la DGEC, à différents comités de travail.

## 2. ANALYSE DES TÂCHES ET DES OPÉRATIONS

On trouvera dans les tableaux qui suivent l'ensemble des tâches, des opérations et des sous-opérations qui ont fait l'objet d'un consensus au cours de l'atelier. Les sous-opérations ont été définies par les participants au cours d'un travail d'équipe mais n'ont pas été discutées dans une réunion plénière. Nous avons consigné les sous-opérations dans les tableaux suivants à partir de grilles complétées par les participants.

## 2.1 Tableaux des tâches, des opérations et des sous-opérations

Les tâches, les opérations et les sous-opérations décrites ci-après reproduisent fidèlement le travail des personnes qui ont participé à l'analyse de la situation de travail.

AVERTISSEMENT

Dans la présente analyse de la situation de travail des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis nous décrirons l'ensemble des tâches qu'ils accomplissent. Cette description nous permet de dégager un système de référence commun établi à partir de personnes représentatives. Nous tenons à préciser, toutefois, que les tâches 5 et 6 sont présentement exercées par des conseillères et des conseillers dans certains établissements d'enseignement collégial lorsque l'organisation et la nature des tâches le nécessitent. Dans d'autres établissements d'enseignement collégial, ces tâches sont exercées par du personnel cadre.

| **TÂCHE 1 : ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE (individus, organismes ou entreprises)** | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 1.1 Préciser les caractéristiques et les besoins du client. | 1.1.1 Rédiger un bref rapport.<br>1.1.2 Référer, s'il y a lieu, à des services ou à des établissements d'enseignement.<br>1.1.3 Recueillir des éléments d'information manquant dans des services ou des organismes. |
| 1.2 Informer le client sur le processus de la reconnaissance des acquis. | 1.2.1 Expliquer la démarche à l'individu ou au groupe d'individus.<br>1.2.2 Distribuer ou remettre les documents d'information.<br>1.2.3 Recueillir les éléments d'information manquant dans des services ou des organismes. |
| 1.3 Informer le client, s'il y a lieu, des programmes de formation. | 1.3.1 Expliquer et commenter les types de programmes du collégial.<br>1.3.2 Remettre les documents correspondant au programme de formation.<br>1.3.3 Référer, s'il y a lieu, à d'autres intervenants.<br>1.3.4 Recueillir des éléments d'information manquant dans des services ou des organismes. |
| 1.4 Clarifier les objectifs du client. | |

| TÂCHE 1 : ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE (Suite) | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 1.5 Proposer une démarche appropriée ou négocier un plan d'action. | 1.5.1 Élaborer une proposition verbale ou écrite adaptée au besoin.<br>1.5.2 Présenter la proposition et la réaliser si cela est nécessaire.<br>1.5.3 Établir un calendrier de travail et conclure les ententes. |
| 1.6 Inscrire le client à la démarche de la reconnaissance des acquis. | 1.6.1 Remplir les formulaires appropriés.<br>1.6.2 Percevoir les droits d'inscription. |

| TÂCHE 2 : ANALYSER LE DOSSIER SCOLAIRE ET EXTRASCOLAIRE DU CLIENT | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 2.1 Préciser le programme et les cours appropriés. | 2.1.1 Remettre les documents suivants :<br>. fiches d'auto-évaluation<br>. plans de cours<br>. objectifs des cours des Cahiers de l'enseignement collégial.<br>2.1.2 Mettre en parallèle les acquis du client et les objectifs des cours. |
| 2.2 Déterminer ou faire déterminer les acquis scolaires (substitution, équivalence, dispense). | 2.2.1 Analyser le dossier scolaire du client.<br>2.2.2 Donner des avis aux départements ou aux autres services.<br>2.2.3 Rédiger la demande de reconnaissance des acquis scolaires. |
| 2.3 Établir un profil de formation et de reconnaissance des acquis. | |
| 2.4 Négocier, s'il y a lieu, l'admission du candidat ou de la candidate dans l'établissement. | |
| 2.5 Procéder, s'il y a lieu, à l'inscription du candidat ou de la candidate à la démarche de la reconnaissance des acquis. | 2.5.1 Remplir le formulaire et l'acheminer au registrariat.<br>2.5.2 Percevoir les droits d'inscription. |

| TÂCHE 3 : ENCADRER LA DÉMARCHE DU CANDIDAT | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 3.1 Fournir au candidat ou à la candidate les documents nécessaires à l'identification des acquis. | 3.1.1 Dresser la liste des documents appropriés qui sont disponibles:<br>. descriptions des cours ;<br>. plan de cours ;<br>. guide du candidat et de la candidate;<br>. fiches d'auto-évaluation. |
| 3.2 Proposer au candidat ou à la candidate des méthodes et des instruments de travail appropriés en vue de la démonstration de ses acquis. | 3.2.1 Fournir un guide pour en vue de la constitution d'un portfolio ou d'un dossier professionnel.<br>3.2.2 Proposer de s'inscrire, s'il y a lieu, à un cours à unités ou de se constituer un portfolio ou un dossier professionnel.<br>3.2.3 Proposer des méthodes pour établir des liens entre ses acquis et les objectifs des cours.<br>3.2.4 Proposer de lire des documents afin de se préparer à l'évaluation de ses acquis.<br>3.2.5 Indiquer les pièces justificatives à joindre à son portfolio ou à son dossier professionnel. |
| 3.3 Fournir au candidat ou à la candidate de l'aide et des avis en vue de la préparation à l'évaluation de ses acquis. | 3.3.1 Superviser la démarche du portfolio ou du dossier professionnel.<br>3.3.2 Proposer les améliorations et les correctifs à apporter.<br>3.3.3 S'assurer de la validité du portfolio ou du dossier professionnel :<br>. la pertinence des preuves<br>. la présentation du document<br>. la qualité du dossier. |

| TÂCHE 3 : ENCADRER LA DÉMARCHE DU CANDIDAT (Suite) | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 3.3 ( Suite). | 3.3.4 Répondre aux questions du candidat ou de la candidate au moment de la préparation à la passation des tests. |
| | 3.3.5 Mettre en contact, s'il y a lieu, le candidat ou la candidate et le spécialiste de la matière. |
| 3.4 Convoquer le candidat ou la candidate à la séance d'évaluation. | 3.4.1 Informer le candidat ou la candidate de la nature du test, du matériel et de la documentation nécessaire. |
| | 3.4.2 Fixer une date convenant à l'évaluateur et au candidat ou à la candidate. |
| 3.5 Communiquer les résultats de l'évaluation au candidat ou à la candidate. | 3.5.1 Informer le candidat ou la candidate des résultats de l'évaluation. |
| | 3.5.2 Interpréter, s'il y a lieu, les résultats obtenus. |
| | 3.5.3 Informer le candidat ou la candidate de la poursuite de son plan de formation. |
| 3.6 Proposer, s'il y a lieu, au candidat ou à la candidate, une démarche de formation manquante. | 3.6.1 Informer le candidat ou la candidate de l'écart entre les acquis déjà évalués et les objectifs du cours à atteindre. |
| | 3.6.2 Proposer au candidat ou à la candidate d'établir avec le spécialiste de la matière une méthode d'apprentissage des éléments de formation manquants. |
| | 3.6.3 Préciser au candidat ou à la candidate les modalités d'acquisition des éléments de formation manquants. |
| 3.7 Assurer le suivi de la formation manquante. | 3.7.1 Répondre aux questions du candidat ou de la candidate sur la préparation de la passation des tests. |

| TÂCHE 3 : ENCADRER LA DÉMARCHE DU CANDIDAT (Suite) | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 3.7 (Suite). | 3.7.2 Mettre en contact, s'il y a lieu, le candidat ou la candidate et le spécialiste de la matière.<br><br>3.7.3 Convoquer le candidat ou la candidate à l'évaluation portant sur les éléments de formation manquants.<br><br>3.7.4 Transmettre les résultats de cette évaluation au candidat ou à la candidate.<br><br>3.7.5 Informer le candidat ou la candidate sur la poursuite de son projet de formation. |

| TÂCHE 4 : COORDONNER LES ACTIVITÉS RELATIVES À L'ÉVALUATION DES ACQUIS ET À LA FORMATION MANQUANTE | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 4.1 Déterminer les besoins en matière d'instruments d'évaluation. | 4.1.1 Déterminer les besoins de la clientèle (fréquence, urgence, etc).<br>4.1.2 Analyser la nature de la demande.<br>4.1.3 Inventorier les ressources disponibles.<br>4.1.4 Choisir une méthode pour créer, adapter une approche et des instruments d'évaluation appropriés. |
| 4.2 Planifier la création d'instruments d'évaluation. | 4.2.2 Déterminer les ressources humaines nécessaires.<br>4.2.2 Estimer le coût des activités.<br>4.2.3 Établir un calendrier de travail.<br>4.2.4 Rédiger un devis et le soumettre aux autorités en cause. |
| 4.3 Recruter et informer les spécialistes de la matière. | |
| 4.4 Former et encadrer les spécialistes de la matière. | 4.4.1 Maîtriser une ou différentes méthodes d'élaboration d'instruments d'évaluation en reconnaissance des acquis.<br>4.4.2 Planifier des activités de formation.<br>4.4.3 Encadrer les spécialistes de contenu afin d'élaborer des instruments d'évaluation.<br>4.4.4 Superviser l'utilisation des instruments d'évaluation. |
| 4.5 Animer des séances de travail. | |

| TÂCHE 4 : COORDONNER LES ACTIVITÉS RELATIVES À L'ÉVALUATION DES ACQUIS ET À LA FORMATION MANQUANTE (Suite) | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 4.6 Organiser les séances d'évaluation. | |
| 4.7 Préciser les besoins relatifs à la formation manquante. | |
| 4.8 Déterminer avec les spécialistes de la matière d'une méthode d'acquisition de la formation manquante. | |
| 4.9 Organiser les activités relatives à l'acquisition de la formation manquante. | |
| 4.10 Consigner et transmettre les résultats de l'évaluation des acquis. | |

| TÂCHE 5 : GÉRER LE SECTEUR DE LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 5.1 Déterminer les besoins en ressources humaines, matérielles et financières. | 5.1.1 Établir les prévisions budgétaires avec les autorités en cause. |
| 5.2 Planifier et assurer la gestion des ressources humaines. | 5.2.1 Rechercher les ressources humaines nécessaires.<br>5.2.2 Établir des contrats de travail.<br>5.2.3 Coordonner les activités de gestion des ressources humaines.<br>5.2.4 S'assurer de la qualité du travail. |
| 5.3 Planifier et organiser la gestion des ressources matérielles et financières. | 5.3.1 S'assurer de travailler dans un milieu physique et avec du matériel appropriés.<br>5.3.2 S'assurer du financement des activités. |
| 5.4 Proposer une politique et établir des règles et une procédure relatives au secteur de la reconnaissance des acquis | 5.4.1 Recueillir l'information pertinente.<br>5.4.2 Analyser les façons de faire.<br>5.4.3 Rédiger une politique, des règles et une procédure sur la reconnaissance des acquis.<br>5.4.4 S'assurer de l'acheminement de la politique de la reconnaissance des acquis jusqu'à son adoption.<br>5.4.5 S'assurer de la mise en application et du respect des règles et de la procédure.<br>5.4.6 Réviser et modifier, s'il y a lieu, la politique, les règles et la procédure relative à la reconnaissance des acquis. |

| TÂCHE 5 : GÉRER LE SECTEUR DE LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS (Suite) | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 5.5 Concevoir un plan d'action annuel. | 5.5.1 Faire le bilan de l'année en cours.<br>5.5.2 Fixer des objectifs pour l'année à venir.<br>5.5.3 Rédiger un plan d'action.<br>5.5.4 Soumettre le plan d'action aux autorités en cause pour fin d'approbation.<br>5.5.5 Voir à la mise en oeuvre du plan d'action. |
| 5.6 Rédiger des rapports. | |
| 5.7 Participer aux activités des comités internes et externes. | 5.7.1 Participer aux activités des comités formés par :<br>. la commission pédagogique;<br>. la coordination de l'éducation des adultes et la coordination départementale;<br>. le syndicat.<br>5.7.2 Participer aux activités des comités externes formés par le :<br>. MESS (Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Science). |
| 5.8 Rétroagir aux opérations. | |
| 5.9 Coordonner le secrétariat du secteur de la reconnaissance des acquis. | |

| TÂCHE 5 : GÉRER LE SECTEUR DE LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS (Suite) | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 5.10 Établir une collaboration entre le secteur de la reconnaissance des acquis et les autres services impliqués (à l'interne et à l'externe). | 5.10.1 Assurer le cheminement de l'information aux autorités intéressées.<br>5.10.2 Rencontrer les intervenants et les informer de la reconnaissance des acquis.<br>5.10.3 Rencontrer et informer les responsables des services périphériques.<br>5.10.4 Rencontrer et informer les clients.<br>5.10.5 Collaborer étroitement avec le bureau de la ou du registraire. |
| 5.11 Assurer la gestion documentaire. | 5.11.1 S'assurer que tous les dossiers individuels sont conformes aux règles établies.<br>5.11.2 Établir et mettre en oeuvre une procédure d'archivage conforme aux exigences du MESS. |

| TÂCHE 6 : ASSURER LA PROMOTION ET LE DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR DE LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 6.1 Définir les axes de développement. | 6.1.1 Enquêter dans le milieu (interne, externe) sur les programmes de formation à privilégier.<br>6.1.2 Cibler les programmes de formation selon les besoins en main-d'oeuvre.<br>6.1.3 Déterminer les services, les marchés et les produits liés aux programmes de formation ciblés.<br>6.1.4 Consulter les personnes-ressources aux fins de validation. |
| 6.2 Développer des services, des marchés ou des produits. | 6.2.1 Se documenter.<br>6.2.2 S'adjoindre des personnes-ressources à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.<br>6.2.3 Concevoir un projet.<br>6.2.4 Préparer un plan d'action.<br>6.2.5 Présenter le projet et le plan d'action et en discuter aux fins d'autorisation. |
| 6.3 Rechercher des sources de financement. | 6.3.1 Inventorier les sources de financement.<br>6.3.2 Consulter les personnes responsables des sources de financement. |
| 6.4 Concevoir et soumettre des projets ou des offres de services. | 6.4.1 Analyser une démarche.<br>6.4.2 Se documenter et consulter. |

| TÂCHE 6 : ASSURER LA PROMOTION ET LE DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR DE LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS (Suite) | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 6.4 (Suite). | 6.4.3 Rédiger un plan d'action.<br>6.4.4 Rédiger une offre de services.<br>6.4.5 Présenter et négocier un mandat.<br>6.4.6 Apporter les correctifs .<br>6.4.7 Présenter le projet définitif. |
| 6.5 Préparer du matériel d'information et de promotion. | 6.5.1 Cibler la clientèle .<br>6.5.2 Répertorier l'information appropriée.<br>6.5.3 Consulter les services d'information, de production ou de publicité.<br>6.5.4 Déterminer les coûts et établir un budget.<br>6.5.5 Suggérer les éléments du contenu et du format du matériel d'information et de promotion.<br>6.5.6 Valider le matériel d'information et de promotion.<br>6.5.7 S'adresser, s'il y a lieu, au service des achats pour fin de soumission à l'extérieur de l'établissement. |
| 6.6 Informer et sensibiliser le milieu. | 6.6.1 Recueillir les documents d'information selon le groupe cible.<br>6.6.2 Déterminer les groupes cibles.<br>6.6.3 Choisir le support de l'information.<br>6.6.4 Préparer le matériel nécessaire. |

| TÂCHE 6 : ASSURER LA PROMOTION ET LE DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR DE LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS (Suite) | |
|---|---|
| **OPÉRATIONS** | **SOUS-OPÉRATIONS** |
| 6.6 (Suite). | 6.6.5 Établir l'horaire des rencontres, s'il y a lieu.<br>6.6.6 Animer les rencontres d'information et de sensibilisation. |
| 6.7 Informer et sensibiliser la clientèle à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement. | 6.7.1 Rédiger un plan touchant la promotion de la reconnaissance des acquis.<br>6.7.2 Choisir les supports de l'information.<br>6.7.3 Préparer le matériel.<br>6.7.4 Établir un calendrier de travail.<br>6.7.5 Organiser des séances d'information (médias, groupes) et y participer.<br>6.7.6 Animer des séances d'information. |
| 6.8 Assurer la mise en oeuvre et le suivi des projets. | 6.8.1 Engager les personnes-ressources.<br>6.8.2 Encadrer les personnes-ressources.<br>6.8.3 Coordonner la mise en oeuvre des projets.<br>6.8.4 Évaluer les activités.<br>6.8.5 Apporter des correctifs.<br>6.8.6 Rédiger ou valider le rapport définitif. |

## 2.2 Applicabilité du contenu des tableaux aux services donnés aux organismes et aux entreprises

L'information qui complète le contenu des tableaux apporte des précisions supplémentaires à la plupart des tâches de la conseillère et du conseiller en reconnaissance des acquis. Même si le processus de la reconnaissance des acquis nous ramène constamment une démarche surtout individuelle des acquis, les personnes qui ont participé à l'atelier ont tenu à préciser les caractéristiques de cette fonction lorsqu'elle est effectuée auprès d'un organisme ou d'une entreprise.

### Tâche 1 : Accueillir la clientèle (individus, organismes ou entreprises)

Parmi les services fournis aux organismes et aux entreprises l'opération 1.5 «Proposer une démarche appropriée» constitue une étape plus laborieuse, plus longue que la démarche individuelle puisqu'elle exige une stratégie de négociation. Afin de répondre aux besoins du client, la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis établit une procédure sur mesure, conclut une entente et fait approuver la démarche par l'ensemble des intervenants.

### Tâche 2 : Analyser le dossier scolaire et extrascolaire du client

Dans la démarche faite auprès d'une entreprise, l'analyse de la formation qui est donnée par celle-ci est faite avant celle du dossier individuel. Les intervenants sont nombreux et l'approche collective est privilégiée. L'équipe de formation de l'entreprise et les représentants syndicaux participent de plus près à cette analyse. La conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis anime des séances de travail et des rencontres de groupe, définit des profils types de formation, propose un plan de travail et obtient l'accord de l'ensemble des intervenants.

**Tâche 3 : Encadrer la démarche du candidat**

De façon générale, lorsque l'on encadre un candidat ou une candidate dans sa démarche il n'existe pas de différences notables dans les opérations citées dans les tableaux que ce soit auprès des individus, des organismes ou des entreprises. En revanche, pour l'opération 3.5 «Communiquer les résultats de l'évaluation au candidat ou à la candidate», les résultats sont communiqués à l'employeur et à l'employé selon des ententes convenues entre les parties.

**Tâche 4: Coordonner les activités relatives à l'évaluation des acquis et à la formation manquante**

Dans sa démarche de reconnaissance des acquis effectuée auprès d'un organisme ou d'une entreprise, la conseillère ou le conseiller doit valider les instruments d'évaluation avec la collaboration de l'entreprise.

**Tâche 6 : Assurer la promotion et le développement du secteur de la reconnaissance des acquis**

L'approche marketing et publicité prend tout son sens lorsqu'on parle des services qu'on donne à des entreprises. Elle peut même constituer une tâche en soi. En ce qui a trait à l'autofinancement des activités relatives à la reconnaissance des acquis, les personnes qui ont participé à l'atelier signalent la nécessité de faire la promotion de ces services et d'en assurer la vente.

## 2.3 Indices relatifs à la fréquence, à l'importance et au degré de difficulté des tâches

Dans le tableau de la page suivante, on trouvera des indicateurs relatifs à la fréquence d'exécution, à l'importance et au degré de difficulté de chacune des tâches en conformité avec les critères suivants :

### *La fréquence d'exécution*

La fréquence d'exécution d'une tâche correspond au pourcentage des personnes appelées à exécuter cette tâche. Un pourcentage élevé signifie qu'un grand nombre de personnes accomplissent la tâche, tandis qu'un pourcentage faible signifie que peu d'entre elles exécutent ce travail.

### *L'importance*

Le temps qui est généralement consacré à l'exécution d'une tâche en détermine l'importance. Cette importance s'exprime en pourcentage. Un pourcentage élevé signifie que la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis accomplit souvent cette tâche, tandis qu'un faible pourcentage signifie qu'une tâche occupe peu de temps dans l'ensemble du travail de la conseillère ou du conseiller en reconnaissance des acquis.

### *Le degré de difficulté*

L'indice 1 est attribué à la tâche la plus facile à exécuter, et l'indice 5, à la plus difficile.

Les indicateurs présentés peuvent varier selon les mandats, selon le nombre d'heures hebdomadaires consacré à la reconnaissance des acquis, selon la période de l'année durant laquelle le travail s'effectue et selon l'organisation de l'établissement d'enseignement collégial. Les indicateurs varient également selon le nombre de personnes travaillant dans le service puisque certains établissements d'enseignement collégial répartissent le dossier de la reconnaissance des acquis entre plusieurs conseillers et conseillères ou aides pédagogiques en fonction de leur domaine d'intervention.

| TÂCHES | FRÉQUENCE D'EXÉCUTION % | IMPORTANCE % | DEGRÉ DE DIFFICULTÉ 1 À 5 * |
|---|---|---|---|
| **Tâche 1 :** Accueillir la clientèle (individus, organismes ou entreprises). | 100 | 22 | 2 |
| **Tâche 2 :** Analyser le dossier scolaire et extrascolaire du client. | 100 | 13 | 3 |
| **Tâche 3 :** Encadrer la démarche du candidat ou de la candidate. | 100 | 16 | 3 |
| **Tâche 4 :** Coordonner les activités relatives à l'évaluation des acquis et à la formation manquante. | 100 | 18 | 5 |
| **Tâche 5 :** Gérer le secteur de la reconnaissance des acquis | 80 | 16 | 4 |
| **Tâche 6 :** Assurer la promotion et le développement du secteur de la reconnaissance des acquis | 100 | 15 | 5 |

* Dans l'ensemble, lorsqu'on s'adresse aux organismes et aux entreprises, il faut ajouter un degré de difficulté.

## 3. CONTEXTE DE RÉALISATION DES TÂCHES

Nous allons déterminer ci-après dans quel contexte et dans quelle situation la conseillère ou le conseiller en reconnaissance des acquis exerce sa tâche. Nous préciserons quel matériel, quels outils de références, quels méthodes ou quel processus la conseillère ou le conseiller utilisera. Bien que l'ensemble de ses tâches soit en évolution constante, le contexte de réalisation nous permet de mieux voir leur étendue et leur envergure et de mieux en saisir la complexité.

### 3.1 Services aux individus

La démarche de la reconnaissance des acquis est avant tout une démarche individuelle. L'encadrement qu'assurent les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis fait partie d'un processus qui comprend des rencontres individuelles ou collectives.

D'une part, le travail de la conseillère ou du conseiller s'effectue sans supervision relativement aux opérations et d'autre part, ils doivent obtenir l'approbation et l'appui du Service de l'éducation des adultes et de la direction des services pédagogiques en ce qui a trait aux orientations, au budget ou lorsqu'il leur faut réaliser certains projets de développement.

Les conseillères et conseillers doivent assumer une grande part de leadership auprès des enseignants et auprès de leurs collègues; ils doivent de plus combattre la résistance au changement dans leur milieu de travail.

Dans l'analyse et le traitement des dossiers des candidats, les conseillères et les conseillers doivent tenir compte des règles de même que des us et coutumes propres à chaque établissement d'enseignement, surtout lorsqu'il s'agit d'accorder des équivalences, des substitutions, des dispenses ou des notes au bulletin.

La difficulté et la complexité des tâches tiennent à la multiplicité et à l'unicité des cas. Les décisions à prendre, généralement lourdes de conséquences pour les personnes et parfois pour l'établissement d'enseignement, exigent beaucoup de rigueur et d'équité. Les personnes qui ont participé à l'atelier signalent les difficultés rencontrées lors du traitement de demandes provenant de groupes ethniques, de personnes immigrantes et de groupes particuliers comme ceux des personnes mises à pied. Les conseillères et conseillers doivent constamment faire preuve d'une grande créativité et de beaucoup d'initiative pour mettre au point de nouvelles méthodes, de nouveaux instruments de travail et de nouvelles approches en ce qui a trait à l'encadrement des candidats et des candidates de même la coordination des activités d'évaluation.

Des difficultés peuvent également surgir à l'intérieur des établissements d'enseignement collégial; faire admettre un candidat ou une candidate à la reconnaissance des acquis à l'intérieur de programmes de formation contingentés ou convaincre un enseignant ou une enseignante du bien fondé de la demande de reconnaissance des acquis sont parmi les obstacles difficiles à surmonter.

### 3.2 Services aux organismes et aux entreprises

Dans les actions qu'ils entreprennent auprès des entreprises, les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis travaillent surtout en équipe avec les partenaires de l'entreprise. Puisqu'il s'agit de proposer et de négocier un plan d'action, le stress que subissent les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis peut alors être élevé. Ils doivent donc faire preuve de diplomatie, de perspicacité, de créativité et d'initiative afin de conclure une entente.

### 3.3 Groupes ethniques et personnes immigrantes

Le traitement des demandes d'évaluation des dossiers des groupes ethniques et des personnes immigrantes présente des problèmes particuliers causés par :

- la difficulté de communiquer selon le degré de maîtrise de la langue française;
- le degré de compréhension démontré et les attitudes adoptées à l'égard du processus de la reconnaissance des acquis;
- la difficulté de reconnaissance des diplômes étrangers et de la transposition des apprentissages par rapport aux programmes d'études;
- la difficulté d'obtenir des preuves de formation ou d'expérience de travail;
- les réalités et les exigences du marché du travail québécois.

Un rapport de recherche rédigé par le Groupe de travail en reconnaissance des acquis au collégial destiné aux groupes ethniques et aux personnes immigrantes fait ressortir les difficultés qu'ont connues les conseillères et les conseillers dans le traitement des demandes de reconnaissance des acquis provenant de cette clientèle. Ce groupe de travail présentera des recommandations afin que les conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis soient en mesure d'apporter du soutien à ces personnes.

### 3.4 Ouvrages et textes de référence utilisés

Les ouvrages et textes de référence utilisés par la conseillère et le conseiller en reconnaissance des acquis pour l'ensemble des tâches sont :

- les Cahiers de l'enseignement collégial;
- la Banque AREF (Accueil et référence);
- les annuaires des universités;
- le Guide des études collégiales, SRAM (Service régional admission);
- le Régime pédagogique du collégial;
- les règles, les procédures et les politiques propres à chaque collège;
- les directives du ministère de l'Éducation relatives au procédure de transmission des données en reconnaissance des acquis;
- les rapports ou les bilans relatifs aux activités antérieures;
- les études de marché et les rapports de détermination des besoins en main-d'oeuvre;
- les descriptions de tâches.

### 3.5 Matériel utilisé

Le matériel qu'utilise la conseillère et le conseiller en reconnaissance des acquis dans l'exécution de ses tâches est :

- le logiciel de calcul du financement (outil d'aide à la gestion informatisée de données);
- les fiches et les formulaires propres à chaque établissement d'enseignement collégial aux fins d'admission, d'inscription, de transaction financière ou de contrat d'apprentissage ;
- le Guide d'accueil maison;
- le formulaire d'entrevue;
- les plans de cours;
- le Guide d'élaboration du portfolio ou du dossier professionnel;
- le Guide du candidat et de la candidate;
- les fiches d'auto-évaluation;
- les tableaux de spécifications des tests d'évaluation;
- le formulaire d'équivalence;
- les différents modèles de contrat d'évaluation des acquis et de contrat d'apprentissage de la formation manquante.

Le matériel particulier servant aux organismes et aux entreprises est :

- le matériel publicitaire harmonisé avec celui de l'établissement;
- les fichiers clients (liste des entreprises, adresse, téléphone);
- les différents logiciels propre à l'éditique;
- le matériel d'information des autres collèges;
- le matériel audiovisuel.

## 4. HABILETÉS ET ATTITUDES NÉCESSAIRES

Dans l'exercice de leur fonction, la conseillère et le conseiller en reconnaissance des acquis doivent posséder certaines habiletés et adopter certaines attitudes.

Les participantes et les participants à l'atelier ont défini les habiletés jugées essentielles à l'exercice du métier. Dans le présent rapport, nous avons démontré des habiletés d'ordre cognitif lorsqu'il s'agissait de notions ou de connaissances utilisées par les intervenants dans l'exercice de leur tâches. Nous avons également démontré des habiletés liées à la communication interpersonnelle et des habiletés d'ordre personnel.

### 4.1 Habiletés cognitives

***Connaissance du milieu collégial***

- le régime pédagogique du collégial;
- les programmes et les cours des Cahiers de l'enseignement collégial;
- les méthodes, les règles, les politiques et les procédures propres à chaque collège;
- les us et coutumes de son milieu de travail;
- les intervenants internes du collège;
- les organismes et les services liés à la formation et à la main d'oeuvre.

***Connaissances liées à la mise sur pied et au fonctionnement du secteur de la reconnaissance des acquis***

- les principes, les processus et la problématique de la reconnaissance des acquis;
- la procédure propre à la reconnaissance des acquis;
- les principes andragogiques;
- les processus d'apprentissage;
- les méthodes servant à constituer un portfolio et un dossier professionnel;
- le traitement des données (logiciel de transmission des données).

***Application de notions de mesure et d'évaluation propres à la reconnaissance des acquis***

- les principes de mesure et d'évaluation;
- les concepts et les méthodes d'élaboration d'instruments d'évaluation tels que guides du candidat, fiches d'auto-évaluation et tests;
- la formulation des objectifs;
- l'élaboration d'outils synthèses.

***Application de notions liées aux services rendus à des organismes et à des entreprises***

- notions de planification stratégique, de marketing, de promotion et de publicité;
- notions de comptabilité en vue de l'établissement d'un budget;
- notions de gestion et de développement organisationnel;
- notions de gestion de projets;
- notions de vente et de négociation.

***Connaissances liées à la méthode d'élaboration des programmes de formation par compétences***

- connaissance de la méthode d'élaboration de programmes de formation par compétences;
- méthode de conception des instruments d'évaluation des compétences professionnelles;
- méthode de conception d'instruments d'évaluation synthèses.

***Connaissances liées aux services rendus à des groupes ethniques, à des personnes immigrantes et à des clientèles spécifiques***

- difficultés relatives aux groupes ethniques et aux personnes immigrantes;
- connaissance des différences culturelles;
- difficultés relatives aux personnes mises à pied;
- connaissance des organismes et des ressources disponibles.

***Connaissances liées à l'encadrement de la formation manquante***

- définition de la formation manquante;
- inventaire des pratiques en cette matière.

***Résolution de problèmes***

Le nombre et le caractère individuel des cas évalués en reconnaissance des acquis exigent des conseillers et conseillères en reconnaissance des acquis de maîtriser un processus de résolution de problèmes. Ils doivent être capables d'analyser une situation donnée et d'utiliser leur créativité pour trouver des solutions originales et appropriées.

### 4.2 Habiletés liées à la communication interpersonnelle

Savoir interroger, vulgariser, faire de l'écoute active, négocier, établir de bonnes communications interpersonnelles et animer des rencontres de groupe sont considérées comme des habiletés essentielles dans l'exercice des tâches de la conseillère et du conseiller en reconnaissance des acquis. Les personnes participant à l'atelier indiquent que dans les actions entreprises auprès d'organismes et d'entreprises, le contact établi avec la clientèle est des plus importants et que ces habiletés deviennent nécessaires.

En résumé, les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis doivent avoir des habiletés relativement aux :

- techniques d'accueil et d'entrevue;
- techniques d'animation d'équipe de travail;
- techniques de communication écrite et verbale;
- techniques de créativité;
- techniques de représentation.

### 4.3 Habiletés personnelles

***Techniques de gestion du temps***

Les conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis assument des tâches exigeantes, variées et multiples. Pour éviter l'épuisement professionnel, ils doivent acquérir des habiletés pour gérer leur temps, des méthodes de travail efficaces et gérer leur stress qu'ils ont nommé «pression, tension».

### 4.4 Attitudes

Au cours de l'atelier, les conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis ont défini les principales attitudes que doivent adopter les personnes exerçant cette fonction de travail :

- avoir le sens de l'écoute, être empathique;
- être capable de s'adapter aux autres;
- être souple, ferme et rigoureux;
- être respectueux des personnes;
- être diplomate et perspicace;
- être persévérant;
- être persuasif;
- manifester de l'équité et de la neutralité;
- avoir l'esprit d'analyse et de synthèse;
- avoir le sens de l'organisation et des responsabilités;
- être un communicateur et un motivateur;
- agir avec discernement et jugement;
- être dynamique et fonçeur;
- savoir faire preuve de créativité et d'initiative;
- savoir s'organiser;
- se soucier de l'éthique professionnelle;
- avoir de l'entregent;
- avoir le goût de la négociation;
- savoir anticiper;
- avoir le goût de l'excellence.

## 5. PROSPECTIVES

L'analyse de la situation de travail des conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis nous permet de dégager un certain nombre de phénomènes qui auront des effets sur l'exercice des tâches.

Sur le chapitre des prospectives pour l'avenir, certains phénomènes retiennent notre attention :

- l'autofinancement de l'éducation des adultes et la recherche de moyens afin de rentabiliser les activités de reconnaissance des acquis;
- le développement de la culture de la formation en entreprise et les demandes d'accréditation de la formation qui y est donnée;
- la réalité pluriethnique de la société québécoise et les demandes des groupes ethniques et des personnes immigrantes ;
- la réforme de l'enseignement collégial et le développement des programmes de formation selon l'approche par compétences.

Ces phénomènes nécessiteront des conseillères et des conseillers en reconnaissance des acquis :

- le développement de l'approche client auprès de groupes, d'organismes et d'entreprises;
- l'utilisation de méthodes d'évaluation adaptés aux besoins des clientèles telles:
  - l'évaluation par la méthode dite de consensus par un jury;
  - l'évaluation par des entrevues et des mises en situation;
  - l'évaluation du dossier professionnel par un jury;
  - l'évaluation à l'aide d'instruments d'évaluation synthèses;
  - l'évaluation des compétences plutôt que des apprentissages à l'aide d'instruments d'évaluation élaborés selon l'approche par compétences.
- la mise au point de méthodes d'encadrement de la formation manquante;
- la capacité de coordonner son action avec d'autres services et d'autres intervenants;
- la capacité de travailler en équipe.

## 6. SUGGESTIONS RELATIVES À LA FORMATION ET À LA CONCEPTION DES INSTRUMENTS DE TRAVAIL

Les personnes participant à l'atelier ont émis des suggestions relativement à la formation des personnes appelées à exercer les fonctions de conseillère et conseiller en reconnaissance des acquis. Elles ont défini les besoins de formation en ce qui a trait au perfectionnement initial et au perfectionnement continu. Elles ont signalé la possibilité d'exploiter le matériel et les ressources disponibles et, enfin, elles ont précisé des besoins relativement à la conception de nouveaux instruments de travail.

### 6.1 Perfectionnement initial

Le perfectionnement initial est celui qui permettra à la conseillère et au conseiller en reconnaissance des acquis :

- d'acquérir les compétences nécessaires à la mise sur pied et au fonctionnement du service de la reconnaissance des acquis;
- d'acquérir les compétences essentielles à l'utilisation des méthodes d'évaluation.

### 6.2 Perfectionnement continu

Le perfectionnement continu est celui qui permettra à la conseillère et au conseiller en reconnaissance des acquis :

- d'acquérir les compétences sur les nouvelles méthodes de mesure et d'évaluation;
- d'acquérir les compétences nécessaires à l'encadrement de la formation manquante;
- d'acquérir les compétences nécessaires aux démarches entreprises auprès de groupes ethniques, de personnes immigrantes et de groupes particuliers;
- d'acquérir les compétences nécessaires aux démarches entreprises auprès d'organismes et d'entreprises.

### 6.3 Possibilité d'exploiter le matériel et les ressources disponibles

Les personnes qui ont participé à l'atelier ont signalé que certains travaux publiés au moment où existait le FIRAC (fonds pour l'implantation de la reconnaissance des acquis au collégial) demeurent actuels. Elles indiquent, par exemple, que les guides portant sur la construction d'épreuves maison et sur l'établissement de tables d'équivalences, par la méthode de consensus par un jury, sont actuellement utilisés par les conseillères et conseillers en reconnaissance des acquis.

Ceux-ci souhaiteraient établir des liens avec le Centre de formation à distance afin d'optimiser les ressources existantes et de faciliter l'organisation de la formation manquante.

Enfin, les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis demandent que l'on entreprenne des démarches auprès des universités afin d'intégrer, s'il y a lieu, le programme de perfectionnement dans un diplôme existant de niveau deuxième cycle.

### 6.4 Conception de nouveaux instruments de travail

Les conseillères et les conseillers en reconnaissance des acquis ont déterminé, à partir de grilles de travail, les nouveaux instruments de travail nécessaires à l'exécution de leurs tâches:

***Instruments relatifs à la tâche 1 : Accueillir la clientèle***

- matériel d'accueil pour les services aux individus et aux groupes;
- guide d'accueil destiné aux personnes immigrantes.

***Instruments relatifs à la tâche 2 : Analyser le dossier scolaire et extrascolaire du client***

- collecte et diffusion de données relatives aux systèmes scolaires étrangers et aux équivalences de diplômes obtenus à l'extérieur du Québec par rapport aux diplômes québécois;
- tableaux de spécifications des programmes de formation conçus selon l'approche par compétences;
- guide d'intervention auprès des organismes et des entreprises.

***Instruments relatifs à la tâche 3 : Encadrer la démarche du candidat***

- instruments facilitant l'identification des acquis et la préparation du candidat et de la candidate à la démonstration de ses acquis;
- instruments relatifs à l'acquisition des éléments de la formation manquante.

***Instruments relatifs à la tâche 4 : Coordonner les activités relatives à l'évaluation des acquis et à la formation manquante***

- guide de préparation d'instruments d'évaluation synthèses selon l'approche par compétences;
- tableaux de spécifications élaborés selon l'approche par compétences;
- répertoire de méthodes d'acquisition de la formation manquante tel un inventaire des pratiques individuelles de formation.

***Instrument relatif à la tâche 5 : Gérer le secteur de la reconnaissance des acquis***

- instrument de travail facilitant l'acquisition d'habiletés de base en gestion.

***Instrument relatif à la tâche 6 : Assurer la promotion et le développement du secteur de la reconnaissance des acquis***

- instrument de travail facilitant la création de matériel publicitaire.